



בית משפט השלום בירושלים

תא"מ 10-12-10877 בן-עוליאל נ' סלקום ישראל בע"מ

לפני כב' השופטת תמר בר-אשר צבן

מלכה בן-עוליאל

התובעת

נגד

סלקום ישראל בע"מ

הנתבעת

בא-כוח התובעת: עו"ד דוד בן-עוליאל
באת-כוח הנתבעת: עו"ד יפעת אלתר

פסק דין

מכשיר הטלפון הנייד המשמש את התובעת נמסר לתיקון אצל הנתבעת, ספקית שירותי התקשורת הסלולאריים של המכשיר, והוחזר לאחר שכל המידע שנאגר בזיכרון של המכשיר נמחק. מידע זה כלל, לטענת התובעת, רשימה ארוכה של אנשי קשר ושל מספרי הטלפון שלהם, תמונות ומסרונים.

בשל מחיקת המידע כאמור, הוגשה התביעה הנדונה בהליך של סדר דין מהיר, שבו עתרה התובעת לפיצוי בסך של 50,000 ₪, המורכב מתביעה לפיצוי בסך של 20,000 ₪ בשל הצורך בשחזור המידע ומתביעה לפיצוי בסך של 30,000 ₪ עבור עוגמת הנפש שנגרמה לתובעת.

טענתה העיקרית של התובעת היא שהתרשלותה של הנתבעת מתבטאת בכך שהמידע נמחק, חרף בקשתה המפורשת שהמידע לא יימחק, אפילו אם בשל כך לא יתוקן המכשיר.

בדיון שהתקיים היום סיכמו הצדדים את טענותיהם על סמך המסמכים המצויים בתיק בית המשפט והתובעת השיבה למספר שאלות שהוצגו לה על-ידי בית המשפט.

טענות התובעת

2. התובעת היא עובדת הסוכנות היהודית ומנהלת כספים בחברת "מסע ישראל". מכשיר הטלפון הנייד המצוי ברשותה סופק לה ממקום עבודתה, המנוי אצל הנתבעת.

ביום 19.11.2010 נפל הטלפון וניזוק באופן שהצריך את תיקונו של צג המכשיר. ביום ראשון 21.11.2010 נמסר המכשיר לתיקון בסניף של הנתבעת בשכונת תלפיות בירושלים. את המכשיר מסרה מזכירתה של התובעת, הגב' ריטה מיכאלי, לידי עובד הנתבעת ששמו יצחק. בעת מסירתו הבהירה הגב' מיכאלי שאין לבצע במכשיר פעולה שתביא למחיקת המידע שנשמר בו, בשל היעדר גיבוי למידע ובשל חשיבותו הרבה. במענה לכך הבהיר יצחק שבכל מקרה, לפני שמבוצעת פעולת



בית משפט השלום בירושלים

תא"מ 10-12-10877 בן-עוליאל נ' סלקום ישראל בע"מ

1 "איפוס" של המכשיר המוחקת את התכנים השמורים בזיכרון שלו, יוצרים קשר עם הלקוח
2 ומבקשים את אישורו לכך.

3
4 התובעת, שהייתה מוטרדת מהאפשרות שהמידע שאגור בזיכרון של המכשיר יימחק, התקשרה אל
5 נציג הנתבעת למחרת היום, ביום 22.11.2010, כדי לוודא שלא יימחק. משלא נענתה, השאירה
6 הודעה במערכת השארת ההודעות של הנתבעת ונענתה שנציג ייצור עמה קשר תוך עשרים וארבע
7 שעות. כעבור דקות ספורות התקשרה אל התובעת נציגת הנתבעת ששמה לינוי, והתובעת הבהירה
8 לה את העניין, תוך הדגשה שאם לא ניתן לתקן את המכשיר מבלי למחוק את התכנים האגורים
9 בזיכרון של המכשיר, אזי היא מבקשת את החזרת המכשיר מבלי לתקנו. לטענת התובעת, לינוי
10 אישרה לה שכך ייעשה, שהיא מציינת את הדברים במחשב, וכי אם יהיה צורך ב"איפוס" המכשיר,
11 ייצרו עם קשר עם התובעת.

12
13 מייד לאחר השיחה האמורה, בשעה 12:41, התקבלה אצל התובעת הודעת דוא"ל המאשרת את עצם
14 הפנייה, ומופיעה בה גם הודעתה המקורית של התובעת.

15
16 במקביל, יצרה מזכירתה של התובעת קשר עם נציג הנתבעת ששמו אביחי, וגם עמו שוחחה התובעת
17 וחזרה על בקשתה האמורה בעניין אי מחיקת המידע שבזיכרון של המכשיר. לטענת התובעת, אביחי
18 אישר לתובעת שבמחשב ישנה הוראה לפי בקשתה של התובעת, אך הוסיף שלא ידוע לו מצב
19 המכשיר באותה עת, ואם כבר נעשה בו "איפוס". על כך הגיבה התובעת בתמיחה, ולטענתה, אביחי
20 ערך בדיקה עם המעבדה, שלאחריה הודיע לתובעת שבעת שיחתם טרם בוצע "איפוס". התובעת
21 חזרה באוזניו על בקשתה המכשיר לא יתוקן, אם התיקון מחייב את "איפוס" המכשיר, ולטענת
22 התובעת, אביחי אישר את בקשתה והוסיף שאינה צריכה להיות מודאגת.

23
24 3. למחרת היום, ביום 23.11.2010, נשלח לתובעת מסרון המודיע שהמכשיר מתוקן ובשעות
25 אחר הצהריים ניגשה מזכירתה לקבל את המכשיר המתוקן. עם קבלתו, בדקה המזכירה את
26 המכשיר והודיעה לתובעת שכל התכנים שהיו בזיכרון המכשיר נמחקו. התובעת התקשרה אל סניף
27 הנתבעת שבו נמסר המכשיר לתיקון ושוחחה עם יעקב, מנהל השירות. יעקב לא ידע להסביר כיצד
28 אירעה התקלה, אך הבטיח לבדוק את פרטי המקרה ולהתקשר אל התובעת תוך עשרים וארבע
29 שעות, דבר שלא נעשה.

30
31 בעקבות פנייה נוספת של התובעת ביום 24.11.2010, התקשרה ביום 26.11.2010 אל התובעת לינוי,
32 נציגת הנתבעת, שזכרה את שיחתה הקודמת עם התובעת, אך אמרה שמחיקת המידע מהזיכרון היא
33 בגדר מעשה עשוי שלא ניתן לשינוי. כך גם התקשר אל התובעת ביום 28.11.2010 נציג ששמו אור,
34 שאמר שטרם הוברר כיצד נמחק המידע מהזיכרון מבלי לקבל את אישור התובעת, והציע לפצות את



בית משפט השלום בירושלים

תא"מ 10-12-10877 בן-עוליאל נ' סלקום ישראל בע"מ

1 התובעת בארוחה במסעדה, בשלוש שעות שיחה בחינם, או שחזור של השיחות משלושת החודשים
2 האחרונים, נתונים שעשויים לסייע בשחזור המספרים שנמחקו מהזיכרון של המכשיר.

3
4 4. התובעת הדגישה שבזיכרון של מכשיר הטלפון הנייד שלה נאגרו "אלפי מספרי טלפון"
5 שנאספו במשך כעשור, וכי אלו כללו מספרים של אנשי מקצוע חיוניים לעבודתה ולתפקידה הבכיר
6 בסוכנות היהודית ולחיייה האישיים. לדבריה, המידע היה מעין "משרד נייד". כך גם נשמרו בו
7 מסרונים חשובים, חלקם בעלי חשיבות מקצועית וחלקם בעלי ערך רגשי, וכן נשמרו בו למעלה
8 מאלף תמונות בעלות ערך רגשי רב, ובין השאר של אנשים שהלכו לעולמם. המכשיר גם כלל יומן,
9 שמחיקתו פגעה בסדר יומה האישי והמקצועי. לטענתה, אובדן המידע גרם לה לנזקים קשים, וכי
10 שחזורו מסובכת וכרוכה בשעות עבודה רבות ויקרות.

11
12 לטענת התובעת הנזק האמור, נגרם בשל רשלנות עובדיה של הנתבעת, שחרף העובדה שהתבקשו
13 שלא למחוק את המידע המצוי בזיכרון המכשיר, וחרף התחייבותם שהמידע לא יימחק, גם אם
14 משמעות הדבר היא שהטלפון לא יתוקן, מחקו את המידע שהיה בזיכרון. בדיון הסבירה התובעת,
15 שבקשה זו נבעה מכך שביקשה לגבות את המידע שבמכשיר בסיועו של הגורם שאחראי לעניין זה
16 במקום עבודתה, קודם למסירתו החוזרת לתיקון.

טענות הנתבעת

17
18
19
20 5. בכתב ההגנה טענה הנתבעת שלתובעת לא ניתנה כל התחייבות לשמור את המידע שאגור
21 במכשיר, ואף לא ניתנה לה התחייבות לגבות את המידע. כך גם לא חלה על הנתבעת כל חובה, בין
22 מכוח הדין ובין מכוח הסכם עם התובעת, לשמור על מידע זה או לגבותו.

23
24 הנתבעת הדגישה שבמרכזי השירות תלויה הודעה מפורשת בלשון זו (שם, נספח א'):

25
26 "לקוח יקר/ה,

27 במהלך תיקון מכשיר סלולארי יתכן שיימחקו תכנים ממכשיר הטלפון, לכן
28 באחריותך לגבות מידע המצוי על מכשירך במקור מאובטח טרם הכנסתו לתיקון.
29 לא תקבל טענה כנגד סלקום במקרים של אובדן מידע ותכנים שאוחסנו על גבי
30 מכשיר הטלפון"

31
32 בדומה, בעת מסירת המכשיר לתיקון חתמה התובעת, או מי שמסר מטעמה את המכשיר לתיקון, על
33 טופס שבו נאמר באופן ברור ומפורש שהנתבעת איננה מחויבת לשמור, לשחזר או לגבות מידע
34 כלשהו מכל סוג שהוא המצוי במכשיר שנמסר לתיקון. עוד נאמר שבחתימתו מאשר הלקוח שאם
35 לצורך התיקון יהיה צורך לבצע "איפוס" של המכשיר באופן שיימחק את כל המידע, אזי כך ייעשה.



בית משפט השלום בירושלים

תא"מ 10-12-10877 בן-עוליאל נ' סלקום ישראל בע"מ

לפיכך הוספה המלצה באותיות ברורות ומודגשות, לבצע גיבוי של כל התכנים שבמכשיר, טרם מסירתו לתיקון (שם, נספח ג').

הנתבעת גם צירפה פירוט של השיחות שנערכו עם התובעת ביום 22.11.2010, יום למחרת מסירת המכשיר לתיקון, שממנו עולה שהובהר לתובעת שיתכן שיהיה צורך ב"איפוס" המכשיר, וכי "יצחק הסביר כי ניסה להסביר ללקוחה שלא ניתן לגבות אנשי קשר כי המסך שבור" (שם, נספח ב').

6. הנתבעת הוסיפה וטענה כי על כל אדם סביר לצפות התרחשויות שיסבו תקלות למכשיר הטלפון הנייד, וכך גם לצפות אפשרות של אובדן של המכשיר או של גניבתו, שכתוצאה מכך יאבד המידע האגור בו. כך במיוחד במקום שבו בעל המכשיר, כמו התובעת, טוען שמדובר במידע בעל חשיבות עליונה. לפיכך מצופה שבעל מכשיר שבו נשמר מידע בעל חשיבות רבה, ידאג לגיבוי המידע.

באשר להודעות הדוא"ל שנשלחו אל התובעת מנציגי הנתבעת, הבהירה הנתבעת שאין בהן אישור לנטען על-ידי התובעת, אלא פירוט של טענותיה – כפי שאמנם עולה מתוכן של אותן הודעות – ואישור על כך שנציג הנתבעת יצר עמה קשר. כך גם הדגישה הנתבעת שנציגיה אמנם ציינו שתרשם הערה שלא לבצע "איפוס" של המכשיר ללא שיחה עם התובעת, אך בה בעת גם נאמר לה שככל הנראה לא ניתן לתקן את המכשיר מבלי לבצע "איפוס".

7. הנתבעת גם חזרה והדגישה שלתובעת הוצע פיצוי כמוזכר מעלה, וכי התובעת סירבה לכך. יוער שבעניין טעמי סירובה, הגישה התובעת תשובה לכתב ההגנה, אך לא ראיתי צורך להרחיב בכך.

הנתבעת טענה עוד, שבסירובה של התובעת לקבל את פירוט השיחות היוצאות מהמכשיר שלה בשלושת החודשים האחרונים, לא פעלה התובעת להקטנת נזקה. כך גם לא מן הנמנע שעל גבי ה-SIM של המכשיר מצוי חלק מהמידע, וכי ה-SIM לא אופס, כך שהתובעת לא הוכיחה שאמנם כל המידע נמחק.

8. באשר לנזק הנטען ולסכום הפיצוי הנתבע, טענה הנתבעת, שהסכום מופרך ומוגזם, במיוחד לאור העובדה שהתובעת לא הוכיחה בראייה כלשהי את היקף הנזק הנטען בסכום של 20,000 ₪. כך גם לא ביססה התובעת את טענתה לעוגמת נפש בשיעור כה גבוה, המגיע לסך של 30,000 ₪. כך במיוחד לאור העובדה שהתובעת לא גיבתה את המידע שנשמר במכשיר הטלפון הנייד שלה.

דיון

9. משלא נשמעו ראיות תהיה התשתית העובדתית שעל בסיסה נדון, זו שנטענה על-ידי שני הצדדים. כך שמצד אחד, נראה שהתובעת אמנם פנתה וביקשה שלא יימחק המידע השמור במכשיר



בית משפט השלום בירושלים

תא"מ 10-12-10877 בן-עוליאל נ' סלקום ישראל בע"מ

1 הטלפון הנייד שלה, גם אם מטעם זה לא יתוקן, אך למרות זאת המידע נמחק. כך גם הובהר לתובעת
2 שאמנם ישוחחו עימה קודם ל"איפוס" המכשיר, דבר שלא נעשה, אך יחד עם זאת, נראה שבאותו
3 שלב לא ניתן היה לשמור את רשימת אנשי הקשר, בשל הפגם בצג המכשיר.

4
5 באשר למועד שבו נעשה "איפוס" המכשיר, נראה שלא ניתנה תשובה ברורה לכך. מצד אחד, לפי
6 דברי התובעת, בשיחתה עם אביחי נמסר לה, שהמידע בזיכרון שבמכשיר טרם נמחק. מנגד, באת-
7 כוחה של התובעת לא יכולה הייתה להשיב מתי אמנם נעשה הדבר.

8
9 10. ככל שהדברים אמורים בשאלת רשלנותה של התובעת, נראה שהתובעת הבהירה מראש,
10 בכל דרך אפשרית שאיננה אחראית לשמירת המידע המצוי במכשיר טלפון נייד שנמסר לתיקון, ואף
11 אינה אחראית לגיבוי מידע זה. כך נכתב בשלטים מאירים עיניים שנתלו בסניף התובעת שבו נמסר
12 המכשיר לתיקון, וכך גם נכתב בצורה ברורה ומפורשת על הטופס שנחתם על-ידי מזכירתה של
13 התובעת בעת מסירת המכשיר לתיקון. למרות זאת, משעה שהתובעת פנתה מספר פעמים אל
14 התובעת וביקשה שהמידע המצוי בזיכרון לא יימחק, היה על התובעת לעצור את תהליך התיקון
15 ולהחזיר את המכשיר לתובעת. כך במיוחד אם אמנם המכשיר טרם תוקן באותה עת. משלא עשתה
16 כן התובעת, הרי שהתרשלה כלפי התובעת.

17
18 בנוסף לכך, כפי שהוזכר במהלך הדיון, מן הראוי היה שבעת מסירת מכשיר לתיקון יבהירו נציגי
19 התובעת בעל-פה למוסרי המכשירים, שישנה אפשרות שהמידע ששמור בזיכרון שבמכשיר יימחק.
20 כך יוכל מוסר המכשיר לתיקון לכלכל את צעדיו באשר לאפשרות של גיבוי המידע, אם לא עשה כן
21 קודם לכן. מלשון ההודעה התלויה על קירות מרכז השירות ומהנוסח הכתוב בטופס, שעליהם עמדו
22 קודם לכן, עולה כי ישנה אפשרות שהמידע יימחק, אך אין מדובר בתוצאה מחויבת המציאות.

23
24 11. יחד עם זאת, ולמרות המסקנה שאליה הגעתי, שלפיה התובעת התרשלה כלפי התובעת, ולו
25 בכך שלא עצרה את תהליך התיקון לבקשת התובעת, אני סבורה, כטענת התובעת, שהפיצוי התבע
26 הוא אכן מופרז.

27
28 סכום הפיצוי שהתובעת עתרה לקבל נקבע על דרך של הערכה, וממילא שבאותה דרך, דרך
29 האומדנה, גם ייפסק הפיצוי. בעת שקילת סכום הפיצוי, נלקחו בחשבון בין השאר ובעיקר,
30 השיקולים הבאים:

31
32 ראשית, צודקת באת-כוחה של התובעת בכך, שמעבר לאמירות באשר לנזק שלכאורה, נגרם
33 לתובעת, לא הובאה כל ראיה ממשית לנזק זה. לא הובאה כל ראיה באשר להיקף המידע שלטענת
34 התובעת נשמר במכשיר ונמחק, באשר לתכניו או באשר לערכו לתובעת. כך גם לא הובאה כל ראיה
35 לכך שאמנם מדובר במידע שאינו ניתן לשחזור במאמץ סביר.



בית משפט השלום בירושלים

תא"מ 10-12-10877 בן-עוליאל נ' סלקום ישראל בע"מ

1
2 אמנם ניתן לומר שהיום מצויה בתחום ידיעתו השיפוטית של בית המשפט העובדה שמכשירי טלפון
3 מהווים מעין "מאגר מידע פרטי נייד" של בעליהם, הכוללים פרטים של אנשי קשר ומספרי
4 הטלפונים שלהם, תמונות, מוסיקה, יומנים ועוד מידע כיוצא בזה, אך עדיין, אין בכך כדי ללמד
5 בהכרח על היקף המידע שנשמר על-ידי התובעת במכשיר שהיה ברשותה, ועל הקושי הכרוך
6 בשחזורו.

7
8 שנית, העובדה שהתובעת לא טרחה לדאוג לגיבוי של כל המידע שלטענתה היה אגור במכשיר שלה,
9 לא רק מצביעה על רשלנות תורמת מצדה, אלא מחלישה מאד את טענתה באשר לחשיבותו.

10
11 כידוע לכל, וממילא גם לבית המשפט שגם עניין זה מצוי בתחום ידיעתו, המידע הנאגר בכל אותם
12 מכשירים ממוחשבים – מחשבים למיניהם (לרבות מחשבי כף-יד), טלפונים סלולאריים ומכשירים
13 דומים אחרים האוצרים מידע ותכנים לסוגיהם – גם עשוי להיעלם כמעט בהרף עין. כך בעקבות
14 תקלות עלומות, מחיקת מידע לא רצויה, אובדן של אותם מכשירים או גניבתם, ונזקים שעשויים
15 להיגרם לאותם מכשירים בשל נפילתם, הירטבותם או כל מיני פורענויות אחרות העשויות להתרגש
16 על כל אותם מכשירים. מסיבה זו, במקביל להתפתחות הטכנולוגיה המרשימה שאנו עדים לה של כל
17 אותם מכשירים ניידים המאפשרים שמירת מידע בהיקף עצום בתוכם, גם מתפתחים אמצעים רבים
18 לגיבוי כל אותו מידע ובמקביל גם ישנה מודעות רבה לצורך בכל אותם גיבויים. ניתן בנקל לגבות
19 מידע ששמור בכל אותם מכשירים באמצעות אתרי אינטרנט המספקים שירותי גיבוי, באמצעות
20 שמירת המידע במחשבים אישיים, באמצעות תקליטורים חיצוניים למחשבים, באמצעות הֶחָסֵן נֶיֶד
21 (disk on key) ועוד אינספור אמצעים פשוטים, זמינים וזולים.

22
23 העובדה שהתובעת לא טרחה לגבות את המידע, שלטענתה היה בעל חשיבות עליונה, לא רק מצביעה
24 על רשלנות תורמת מצדה, כטענת הנתבעת, אלא גם מעוררת סימני שאלה באשר למידת חשיבותו.
25 חזקה על מי ששומר במכשיר הטלפון הנייד שלו מידע כה חשוב לעבודתו ולחיייו האישיים, שלטענתו
26 הוא גם בעל ערך רגשי רב, שגם ידאג לגבות אותו באחד מאותם אמצעים פשוטים וזמינים.

27
28 שלישית, בכל הכבוד לתובעת, עגמת נפש בשל אובדן המידע והצורך בשחזורו, אינם שווי ערך לסכום
29 הנתבע על ידה. בוודאי אם נעשית השוואה לסכומים הנפסקים בשל עוגמת נפש במקרים של נזקי גוף
30 ונזקים משמעותיים אחרים, שפגיעתם רבה.

31
32 במקרים המועטים שמצאתי שבהם ניתנו פסקי-דין בתביעות דוגמת התביעה הנדונה – גם אם
33 נסיבותיהן היו שונות – ושבהם הכירו בתי המשפט באחריות לאובדן מידע שנשמר בטלפון נייד,
34 נפסקו סכומים נמוכים בהרבה מזה שנתבע.



בית משפט השלום בירושלים

תא"מ 10877-12-10 בן-עוליאל נ' סלקום ישראל בע"מ

ראו למשל, את פסקי הדין הבאים: בת"ק (תל-אביב) 4739-06-08 אברהם לוי נ' "איציק פון" וחברת סלקום ישראל בע"מ (19.2.2009) (כבוד השופט אילן דפדי), טען התובע לאובדן של למעלה מאלף מספרי טלפון. התביעה נגד סלקום נדחתה ואילו החברה שבאמצעותה נמסר המכשיר הנייד לתיקון חויבה לשלם סך של 1,600 ₪; בת"ק (פתח-תקווה) 3912-01-10 דרור שלום נ' פרטנר תקשורת בע"מ (21.7.2010) (כבוד השופט הרווי גרובס), טען התובע לאובדן של כל המידע שהיה בזיכרון לרבות מידע של אנשי הקשר, ובית המשפט פסק לו פיצוי בסך של 2,500 ₪ ועוד 300 ₪ הוצאות משפט; בת"ק (רחובות) 1063/08 לן אורי נ' פרטנר תקשורת בע"מ (12.10.2008) (כבוד השופט גדעון ברק), לא נפסק פיצוי כספי, אלא נקבע שהתובע יפוצה בשיחות טלפון במשך 500 דקות ללא תשלום.

יוער, שישנם גם מקרים שבהם קבע בית המשפט כי לא הוכח שעל הנתבעת לשמור על המידע שנשמר במכשיר הטלפון הנייד, ולפיכך התביעות נדחו (ראו למשל את פסק הדין של כבוד השופטת יעל ייטב בת"ק (ירושלים) 2116/08 גל גלבגיסר נ' פלאפון תקשורת בע"מ (13.7.2008) ואת פסק הדין של כבוד השופט מרדכי נדל בת"ק (קריית שמונה) 6167-01-11 שמעון אלגריסי נ' פרטנר תקשורת בע"מ (21.7.2011)).

12. מכל מקום, בענייננו כאמור, הגעתי למסקנה שהיה על הנתבעת לעצור את תהליך התיקון ולהחזיר לתובעת את המכשיר כפי שביקשה וכי לא מן הנמנע שהדבר היה אפשרי בעת פנייתה, ומנגד כי יכול שבאותו שלב לא ניתן היה לבצע גיבוי, בשל התקלה בצג. לפיכך ולאור השיקולים שעליהם עמדתי, יועמד סכום הפיצוי שתשלם הנתבעת לתובעת על סך של 5,000 ₪.

כן תשלם הנתבעת לתובעת עבור שכר טרחת עורך דינה ועבור הוצאות משפט סך של 1,000 ₪.

ניתן היום, כ' אלול תשע"א, 19 ספטמבר 2011, בהעדר הצדדים.

תמר בר-אשר צבן, שופטת